

FAIR PRACTICE CODE
OF
FLAT WHITE CAPITAL PRIVATE LIMITED

SUMMARY OF POLICY:

| | |
|-----------------------------------|--------------------|
| Policy Name | Fair Practice Code |
| Date of Approval of First Version | 17-12-2025 |
| Periodicity of Review | Annual |
| Prepared By | Prakhar Khandelwal |
| Approver | Board of Directors |

| | | |
|----------------|-----------------------|--------------------------|
| Date of Review | Date of Next Review | Comments/Remarks/Changes |
| 17-12-2025 | On or before Dec-2026 | Policy Approved |

FAIR PRACTICE CODE

1. Objective

FLAT WHITE CAPITAL PRIVATE LIMITED (FWCPL) adopts this Fair Practices Code (FPC) to ensure fair, transparent, ethical, and borrower-friendly practices in all dealings. This Code reflects the requirements of the Reserve Bank of India (RBI) and ensures borrowers clearly understand their rights and obligations.

2. Application of the Code

This Code applies to:

- All FWCPL branch employees, outsourced staff, and authorized representatives.
 - All interactions through branch visits, phone calls, field visits, digital channels, or any other mode of service.
 - The Code must be displayed at all the FWCPL branches and available to borrowers on request.
-

3. Key Commitments to Borrowers

FWCPL commits that it will:

- Act fairly, honestly, and transparently in all dealings.
 - Provide clear information about products, interest rates, and charges.
 - Treat all borrower information as private and confidential.
 - Serve borrowers without discrimination on the basis of caste, gender, religion, disability, etc.
 - Provide a copy of this FPC or Loan Agreement to the borrower, whenever requested.
-

4. Borrower Information & Transparency

FWCPL will ensure that:

- Information on interest rates, service charges, overdue charges, auction rules, and grievance contacts are clearly displayed in the branch.

- All advertisements, posters, and product promotions are accurate and not misleading.
 - Staff communicate loan terms in the vernacular language or language understood by the borrower.
-

5. Loan Application & Processing

1. Loan application forms shall:
 - Contain all important terms and conditions.
 - Clearly list documents required for KYC and loan sanction.
 - Provide a timeline for processing and approval.
 2. FWCPL will:
 - Give acknowledgment of loan applications.
 - Inform borrowers if a loan is rejected and provide reasons when requested.
 - Assist borrowers in completing forms and understanding the process.
-

6. Loan Appraisal & Terms

FWCPL will:

- Issue a digital sanction letter / loan agreement clearly mentioning the loan amount, EMI/interest rate, tenure, and other terms.
 - Disclose penal charges and make them part of the signed agreement.
 - Provide copies of the loan agreement and enclosures to the borrower at disbursement.
 - Disclose auction rules for gold loans in advance.
-

7. Disbursement of Loans

- All loans shall be disbursed only through NEFT / RTGS.
- Securities will be released immediately on repayment of all dues.

8. Loan-Specific Guidelines

- Gold purity testing must be done by trained staff using approved equipment.
- LTV will follow RBI regulations and internal policy.
- Gold packets must be tamper-proof, barcoded, and stored under dual custody.
- 14-days written auction notice is mandatory before auction.
- Auctions must be transparent and announced in public newspapers if applicable.
- Surplus after auction must be refunded to the borrower promptly.

9. Collection of Dues & Recovery Practices

FWCPL will:

- Explain repayment schedule, interest, and overdue process clearly at the time of disbursement.
- Follow a defined, lawful process for recovery in case of delayed payments.
- Ensure recovery staff:
 - Carry ID cards and authorization letters
 - Visit borrowers only between 7:00 AM and 7:00 PM
 - Maintain politeness, respect, and confidentiality
 - Record time, place, and details of each visit

Strictly prohibited:

- Harassment, intimidation, or coercive recovery practices.

10. Privacy & Confidentiality

FWCPL will:

- Treat all borrower records as confidential.
- Never share borrower information without borrower consent or legal requirement.
- Not discuss borrower details in public areas of the branch.

11. Grievance Redressal

- A Complaint Register will be maintained at each branch.
- Complaints will be acknowledged within 48 hours and resolved within 7–10 working days.
- Branches shall display the contact details of:
 - Branch Manager
 - Grievance Redressal Officer (GRO)/Nodal Officer
 - RBI Ombudsman

If a borrower is not satisfied with the resolution, they may escalate to the RBI Ombudsman as per RBI guidelines.

12. Charges, Fees & Interest Rate Policy

- Interest rates, penal charges, and fees will follow the Board-approved pricing model.
- The pricing policy will be transparent and displayed in the branch.
- No hidden charges shall be collected.

13. Staff Conduct

All branch staff must:

- Be polite, professional, and respectful.
- Avoid any conflict of interest.
- Not accept gifts, incentives, or personal favours from borrowers.
- Follow company SOPs, compliance norms, and RBI guidelines.

14. Training

- All staff will undergo compulsory induction and annual FPC training.
 - Branches must ensure that the Code is easily accessible to all employees.
-

15. Monitoring & Compliance

- FPC adherence will be checked through:
 - Internal audits
 - Mystery audits
 - Surprise inspections
 - Any breaches must be reported to the Compliance Department.
-

16. Review of the Code

This Fair Practices Code will be reviewed annually or whenever new RBI regulations require updates.

1. లక్ష్యం (Objective)

ఫ్లాట్ వైట్ క్యాపిటల్ ప్రైవేట్ లిమిటెడ్ (FWCPL) అన్ని లావాదేవీల్లో న్యాయమైన, పారదర్శకమైన, నైతికమైన మరియు రుణగ్రహీతలకు అనుకూలమైన విధానాలను పాటించేందుకు ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్ (FPC) ను స్వీకరిస్తుంది. ఈ కోడ్ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (RBI) నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉండి, రుణగ్రహీతలు తమ హక్కులు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా అర్థం చేసుకునేలా చేస్తుంది.

2. కోడ్ వర్తింపు (Application of the Code)

ఈ కోడ్ వర్తించేది:

- FWCPL యొక్క అన్ని శాఖ ఉద్యోగులు, అవుట్సోర్స్ చేసిన సిబ్బంది మరియు అధిక్యత ప్రతినిధులు
- శాఖ సందర్శనలు, ఫోన్ కాల్స్, షేర్డ్ విజిట్లు, డిజిటల్ ఛానెల్స్ లేదా ఇతర సేవా మార్గాల ద్వారా జరిగే అన్ని పరస్పర చర్యలు
- ఈ కోడ్ ప్రతి FWCPL శాఖలో ప్రదర్శించబడాలి మరియు కస్టమర్లు కోరినప్పుడు అందుబాటులో ఉండాలి

3. రుణగ్రహీతల పట్ల ముఖ్య కట్టుబాట్లు (Key Commitments to Borrowers)

FWCPL కింది విధంగా కట్టుబడి ఉంటుంది:

- అన్ని లావాదేవీల్లో న్యాయంగా, నిజాయితీగా మరియు పారదర్శకంగా వ్యవహరించడం
- ఉత్పత్తులు, వడ్డీ రేట్లు మరియు ఛార్జీల గురించి స్పష్టమైన సమాచారం అందించడం
- కస్టమర్లు సమాచారాన్ని గోప్యంగా మరియు రహస్యంగా నిర్వహించడం
- కులం, లింగం, మతం, వైకల్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా వివక్ష చూపకుండా సేవలు అందించడం
- కస్టమర్లు అభ్యర్థించినప్పుడు ఈ FPC లేదా రుణ ఒప్పందం కాపీని అందించడం

4. రుణగ్రహీత సమాచారం & పారదర్శకత (Borrower Information & Transparency)

FWCPL కింది విషయాలను నిర్ధారిస్తుంది:

- వడ్డీ రేట్లు, సేవా ఛార్జీలు, ఆలస్యపు ఛార్జీలు, వేలం నియమాలు మరియు ఫిర్యాదు సంప్రదింపు వివరాలు శాఖలో స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడతాయి
- అన్ని ప్రకటనలు, పోస్టర్లు మరియు ఉత్పత్తి ప్రచారాలు ఖచ్చితమైనవి మరియు తప్పుదోవ పట్టించేవిగా ఉండవు
- సిబ్బంది రుణ నిబంధనలను కస్టమర్లకు అర్థమయ్యే భాషలో లేదా స్థానిక భాషలో వివరించాలి

5. రుణ దరఖాస్తు & ప్రాసెసింగ్ (Loan Application & Processing)

1. రుణ దరఖాస్తు ఫారమ్లు:

- అన్ని ముఖ్యమైన నిబంధనలు మరియు షరతులను కలిగి ఉండాలి
- KYC మరియు రుణ మంజూరుకు అవసరమైన పత్రాలను స్పష్టంగా పేర్కొనాలి
- ప్రాసెసింగ్ మరియు ఆమోదానికి సంబంధించిన కాలపరిమితిని తెలియజేయాలి

2. FWCPL చేయవలసినవి:

- రుణ దరఖాస్తుకు(Loan Receipt) అంగీకార రసీదు ఇవ్వడం
- రుణం తీరస్కరించబడితే, కస్టమర్ అడిగితే కారణం చెప్పాలి
- ఫారములు నింపడంలో మరియు ప్రక్రియ అర్థం చేసుకోవడంలో కస్టమర్లకు సహాయం చేయడం

6. రుణ మూల్యాంకనం & నిబంధనలు (Loan Appraisal & Terms)

FWCPL కింది చర్యలు తీసుకుంటుంది:

- రుణ మొత్తం, EMI/వడ్డీ రేటు, కాలవ్యవధి మరియు ఇతర నిబంధనలను స్పష్టంగా పేర్కొన్న డిజిటల్ శాంక్షన్ లేఖ / రుణ ఒప్పందం జారీ చేయడం
- పెనాల్టీ ఛార్జీలను వెల్లడించి, సంతకం చేసిన ఒప్పందంలో భాగంగా ఉంచడం
- డిస్బర్సమెంట్ సమయంలో రుణ ఒప్పందం మరియు అనుబంధాల కాపీలను రుణగ్రహీతకు అందించడం
- బంగారు రుణాల విషయంలో వేలం నియమాలను ముందుగానే వెల్లడించడం

7. రుణాల డిస్బర్సమెంట్ (Disbursement of Loans)

- అన్ని రుణాలు NEFT / RTGS ద్వారా మాత్రమే విడుదల చేయబడతాయి
- అన్ని బాకీలు చెల్లించిన వెంటనే భద్రతా వస్తువులు తక్షణమే విడుదల చేయబడతాయి

8. రుణానికి ప్రత్యేక మార్గదర్శకాలు (Loan-Specific Guidelines)

- బంగారు స్వచ్ఛత పరీక్ష శిక్షణ పొందిన సిబ్బంది ద్వారా, ఆమోదిత పరికరాలతో చేయాలి
- LTV, RBI నిబంధనలు మరియు అంతర్గత విధానానికి అనుగుణంగా ఉంటుంది
- బంగారు ప్యాకెట్లు టాంపర్-ప్రూఫ్ (తెరవలేని విధంగా), బార్కోడ్తో ఉండి, ద్వంద్వ భద్రతలో నిల్వ చేయాలి
- వేలం నిర్వహించే ముందు కనీసం 14 రోజుల ముందే రాతపూర్వక సమాచారం ఇవ్వడం తప్పనిసరి
- అవసరమైతే వేలాలను పారదర్శకంగా నిర్వహించి, ప్రజా పత్రికల్లో ప్రకటించాలి
- వేలం తరువాత మిగిలిన మొత్తం కస్టమర్కు వెంటనే తిరిగి చెల్లించాలి

9. బాకీల వసూలు & రికవరీ విధానాలు (Collection of Dues & Recovery Practices)

FWCPL కింది విధంగా వ్యవహరిస్తుంది:

- డిస్బర్సమెంట్ సమయంలో చెల్లింపు షెడ్యూల్, వడ్డీ మరియు ఆలస్య ప్రక్రియను స్పష్టంగా వివరించడం
- ఆలస్య చెల్లింపుల సందర్భంలో చట్టబద్ధమైన మరియు నిర్వచిత రికవరీ ప్రక్రియను అనుసరించడం
- రికవరీ సిబ్బంది:
 - గుర్తింపు కార్డులు మరియు అనుమతి లేఖలు కలిగి ఉండాలి
 - ఉదయం 7:00 నుండి సాయంత్రం 7:00 మధ్య మాత్రమే సందర్శించాలి
 - మర్యాద, గౌరవం మరియు గోప్యత పాటించాలి
 - ప్రతి సందర్శనకు సమయం, స్థలం మరియు వివరాలను నమోదు చేయాలి

కఠినంగా నిషేధితం:

- వేధింపులు, బెదిరింపులు లేదా బలవంతంగా డబ్బు వసూలు చేసే పద్ధతులు కఠినంగా నిషేధితం

10. గోప్యత & రహస్యత (Privacy & Confidentiality)

FWCPL కింది విషయాలను నిర్ధారిస్తుంది:

- అన్ని రుణగ్రహీత రికార్డులను రహస్యంగా నిర్వహించడం

- కస్టమర్ అనుమతి లేదా చట్టపరమైన అవసరం లేకుండా సమాచారం పంచుకోకూడదు
- శాఖలోని ప్రజా ప్రదేశాల్లో రుణగ్రహీత వివరాలను చర్చించకపోవడం

11. ఫిర్యాదు పరిష్కారం (Grievance Redressal)

- ప్రతి శాఖలో ఫిర్యాదు రిజిస్టర్ నిర్వహించబడుతుంది
- వచ్చిన ఫిర్యాదులను 48 గంటల్లో నమోదు చేసి, 7 నుంచి 10 పని దినాల్లో పరిష్కరిస్తారు.

- ప్రతి శాఖల్లో కింది సంప్రదింపు వివరాలు ప్రదర్శించాలి:
 - శాఖ మేనేజర్
 - గ్రీవెన్స్ రెడ్రెసల్ ఆఫీసర్ (GRO) / నేడల్ ఆఫీసర్
 - RBI ఫిర్యాదు అధికారి

పరిష్కారంతో రుణగ్రహీత సంతృప్తి చెందకపోతే, RBI మార్గదర్శకాల ప్రకారం RBI ఫిర్యాదు అధికారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

12. ఛార్జీలు, ఫీజులు & వడ్డీ రేటు విధానం (Charges, Fees & Interest Rate Policy)

- వడ్డీ రేట్లు, పెనాల్టీ ఛార్జీలు మరియు ఫీజులు బోర్డ్ ఆమోదించిన ధరల విధానానికి అనుగుణంగా ఉంటాయి
- ధరల విధానం స్పష్టంగా ఉండి, శాఖలో ప్రదర్శించబడుతుంది
- ఎలాంటి దాచిన ఛార్జీలు వసూలు చేయబడవు

13. సిబ్బంది ప్రవర్తన (Staff Conduct)

అన్ని శాఖ సిబ్బంది:

- మర్యాదగా, వృత్తిపరంగా మరియు గౌరవంగా ప్రవర్తించాలి
- ప్రయోజనాల సంఘర్షణను నివారించాలి
- కస్టమర్స్ నుండి బహుమతులు, ప్రోత్సాహకాలు లేదా వ్యక్తిగత లాభాలు స్వీకరించకూడదు
- కంపెనీ నియమాలు, కంప్లయన్స్ నిబంధనలు మరియు ఆర్బీఐ మార్గదర్శకాలను పాటించాలి

14. శిక్షణ (Training)

- అన్ని సిబ్బందిలకు తప్పనిసరిగా ఇన్డక్షన్ మరియు ప్రతి సంవత్సరం FPC శిక్షణ ఇవ్వబడుతుంది
- శాఖలు ఈ కోడ్ అన్ని ఉద్యోగులకు సులభంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలి

15. పర్యవేక్షణ & అనుసరణ (Monitoring & Compliance)

- FPC అనుసరణను కింది విధానాల ద్వారా పరిశీలిస్తారు:
 - అంతర్గత ఆడిట్లు
 - మిస్టరీ ఆడిట్లు
 - అకస్మాత్తు తనిఖీలు
- ఏవైనా ఉల్లంఘనలు గుర్తిస్తే కంప్లయన్స్ విభాగానికి సమాచారం ఇవ్వాలి

16. కోడ్ సమీక్ష (Review of the Code)

ఈ ఫెయిర్ ప్రాక్టీసెస్ కోడ్‌ను ప్రతి సంవత్సరం ఒకసారి, లేదా **RBI** కొత్త నియమాలు తీసుకువచ్చినప్పుడు మార్చి అప్‌డేట్ చేస్తారు